



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(studi kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di
Kantor SAMSAT Jakarta barat)**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program S1 Akuntansi**

**OLEH
BALQIS AZIZAH MUBAROKAH
43219110049**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam Skripsi ini:

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak (studi kasus wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Jakarta Barat)

Nama : Balqis Azizah Mubarakah

NIM : 43219110049

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal :

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Tugas Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Maret 2023



Balqis Azizah Mubarakah
NIM : 43219110049

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Balqis Azizah Mubarokah
NIM : 43219110049
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak (studi kasus kantor samsak Jakarta Barat)
Tanggal Sidang : 25 Agustus 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Triyani Budyastuti, S.E., M.Ak

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 09232822



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Kepatuhan terhadap peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 yang bertujuan untuk meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada masa pandemi saat ini (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Wilayah Jakarta Barat).

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan pendekatan accidental sampling sehingga sampel penelitian sebanyak 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Wilayah Jakarta Barat dan diukur dengan menggunakan skala Likert. Teknik Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan Software Patsial Leaset Square (PLS). Hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Kendaraan Bermotor. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parameter individual (uji statistik t) dan uji signifikan (uji statistik f).

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Compliance with tax regulations has been regulated in Law Number 28 of 2007 which aims to increase certainty and law enforcement, increase tax administration transparency and increase taxpayer compliance. This study was conducted with the aim of knowing the effect of taxpayer awareness, service quality, and tax sanctions on motor vehicle taxpayer compliance during the current pandemic (Empirical Study on Motorized Vehicle Taxpayers Registered in the West Jakarta Region). This study uses a sampling technique using non-probability sampling with an accidental sampling approach so that the research sample is 100 respondents of motorized vehicle taxpayers registered in the West Jakarta area and measured using a Likert scale. The data analysis technique used is using Software Partial Least Square (PLS).. The results of this study can indicate that Awareness, Service Quality, and Tax Sanctions have a positive and significant effect on Motor Vehicle Compliance. This is evidenced by the results of the individual parameter test (t statistical test) and significant test (f statistical test).

Keywords: Taxpayer Awareness, Service Quality, Tax Sanctions and Motor Vehicle Taxpayer Compliance.



Kata Pengantar

Puji dan syukur hanya dipanjatkan kepada Allah SWT yang atas kehendaknya, rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tepat waktu. Shalawat serta salam semoga tetap selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini berjudul : “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN

WAJIB PAJAK (studi kasus wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Jakarta barat)”

tidak akan pernah bisa menyelesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada seluruh pihak yang telah ikut berkontribusi dalam penulisan skripsi, utamanya kepada:

1. Bapak Dr. Ir Andi Adriansyah, M.Eng Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si,Ak Selaku Dekan Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak. M.Si. CA Selaku Ketua Program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Triyani Budyastuti, SE., M.Ak Selaku Dosen Pembimbing saya.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Kedua orang tua tercinta, Ibunda Wiwi Juwita dan Ayahanda Rustendi yang telah memberikan dukungan dan doa tak terhingga sejak awal masuk Universitas Mercu Buana hingga saat proses penulisan skripsi.
7. Seluruh keluarga dan Sahabat terdekat yang telah banyak memberi suntikan semangat dalam proses perampungan skripsi.

Penulisan dengan sadar mengakui bahwa skripsi ini, tentu sangat jauh dari kata sempurna. Keterbatasan panglaman ilmu dan factor lainnya tentu masih jadi penghalang. Oleh karena itu, segala kritik dan saran berbobot dari berbagai pihak sangat di perlukan. Penulis berharap semoga skripsi ini akan bermanfaat bagi siapapun pembacanya.



Jakarta, 15 Maret 2023

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Balqis Azizah Mubarakah)

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| ABSTRACT | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| BAB II | 9 |
| KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS | 9 |
| A. Kajian Pustaka | 18 |
| 1. Theory of Planned Behavior..... | 18 |
| 2. Kepatuhan Wajib Pajak | 20 |
| 3. Kesadraan Wajib Pajak | 21 |
| 4. Kualitas Pelayanan | 22 |
| 5. Sanksi Pajak | 23 |
| 6. Tinjauan Penelitian Terdahulu | 23 |
| B. Rerangka Pemikiran | 33 |

| | |
|--|--------|
| C. Hipotesis..... | 38 |
| BAB III..... | 32 |
| DESAIN METODE PENELITIAN | 32 |
| A. Jenis Penelitian | 32 |
| B. Definisi dan Operasional Variabel | 32 |
| 1. Definisi Variabel | 35 |
| 2. Operasional Variabel | 37 |
| C. Populasi dan sampel Penelitian | 37 |
| a. Populasi Penelitian | 38 |
| b. Sampel Penelitian..... | 38 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| E. Metode Analisis | 40 |
| a. Model Measurement (Outer Model) | 45 |
| b. Model Struktural (Inner Model)..... | 47 |
| BAB IV | 49 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 49 |
| A. Deskripsi Objek Penelitian | 49 |
| 1. Analisis Karakteristik Responden | 49 |
| 2. Analisis Statistik Deskriptif | 52 |
| B. Uji Kualitas Data | 55 |
| 1. Evaluasi Outer Model | 55 |
| 2. Uji Reabilitas Menggunakan Composite Reliability dan Chronbach Alpha | 63 |

| | |
|---|----|
| 3. Evaluasi Inner Model (Model Struktural) | 64 |
| C. Pengujian Hipotesis | 65 |
| D. Pembahasan | 67 |
| BAB V | 71 |
| KESIMPULAN | 71 |
| A. Simpulan | 71 |
| B. Saran | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA | 73 |
| LAMPIRAN | 77 |
| Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian | 78 |
| Lampiran 2 : Surat Permohonan ijin Penelitian | 96 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| 2.1 Rerangka Pemikiran | 31 |
| 4.1 Uji <i>Convergent Validity</i> | 56 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| 1.1 Penerimaan pajak kendaraan bermotor | 2 |
| 2.1 Daftar Penelitian Sebelumnya | 18 |
| 4.1 Karakteristik Responden | 49 |
| 4.12 Hasil Smart PLS 3.0 Discriminan Validity | 60 |
| 4.15 Hasil Smart PLS 3.0 Construct Reliability and Validity..... | 64 |
| 4.16 Hasil Smart PLS 3.0 R Square | 65 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA